مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015

المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

التعويض عن الأضرار المادية للمستهلك في العقود السياحية

Compensation for material damage to the consumer in tourist contracts

محمد بن حمّار *
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة على لونيسي – البليدة 2-
em.benhammar@univ-blida2.dz

أ.د/ سرير ميلود
مخبر القانون والعقار
كلية الحقوق والعلوم السياسية
جامعة على لونيسي – البليدة 2-
seriermiloud@yahoo.com

تاريخ إرسال المقال: 15-07-2021 تاريخ قبول المقال: 20-10-2021 تاريخ نشر المقال:20-01-2022

الملخص:
عند استفادة المستهلك من الخدمات السياحية يكون عرضة للعديد من الأضرار المادية، التي تمس بحقوقه ومصالحه المشروعة، ممّا قد يسبب له إصابات جسدية، أو الاختلالات في ذمته المالية، ويفسد عليه الغاية المرجوة من العقد، لذا عمل المشرع الجزائري كباقي التشريعات الدولية على كفالة حق المستهلك في التعويض عن هذه الأضرار.
الكلمات المفتاحية: المستهلك، التّعويض، الأضرار، المسؤولية، الوكالة السياحية، عقد السياحة.

Abstract:

WHEN CONSUMERS BENEFIT FROM TOURISM SERVICES, THEY ARE VULNERABLE TO MANY PHYSICAL DAMAGE, WHICH AFFECTS THEIR LEGITIMATE RIGHTS AND INTERESTS, WHICH MAY CAUSE BODILY INJURY, FINANCIAL DISLOCATIONS, AND THE PURPOSE OF THE CONTRACT IS UNDERMINED, SO AS OTHER INTERNATIONAL LEGISLATION, THE ALGERIAN LEGISLATURE HAS ENSURED THE CONSUMER'S RIGHT TO COMPENSATION FOR SUCH DAMAGE.

Key words: Consumer, compensation, damage, liability, tourist agency, Contrat touristique

*المؤلف المرسل

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

1- المقدمة:

تعد السياحة ظاهرة إنسانية قديمة، كانت في بدايتها تتم بصورة عفوية غير منظّمة[1]، إلاّ أنّها حاليا لم تعد كذلك، ذلك أنّ التعقيد الذي أصاب الحياة و ما ترتب عنه من تنوع الخدمات، عجّل بظهور أشخاص يحترفون النّشاطات السّياحية، في إطار ما يسمى بوكالات السياحة والأسفار التي تعنى بتنظيم الرحلات السّياحية للأشخاص الرّاغبين في السفر، عن طريق إبرام العقود السّياحية، أو ما يصطلح عليه في الجزائر، بعقود السياحة والأسفار، التّي تعد الآلية التشريعية لتنظيم النّشاط السّياحي، والقضاء على المشاكل الناشئة عنه، وهي الرّابطة القانونية بين الوكالة السّياحية والمستهلك الساعي للحصول على المتعة والترفيه، دون أي صعوبات أو مشاكل تذكر، خلال عملية تنفيذ عقد السياحة و الأسفار، و التي قد تصل أحيانا إلى تعرضه لأضرار جسدية أو مالية تصيب حقاً من حقوقه المكفولة قانونًا، أو مصلحة من المصالح المشروعة له.

تهدف دراستنا لهذا الموضوع إلى تبيان الأضّرار والمخاطر، التّي يتعرض لها المستهلك خلال الرّحلة السّياحية؛ سواء كانت أضرارًا جسدية أو أضرارًا مالية، مع توضيح كيفية التّعويض عنها، وفقا للنصوص القانونية الجزائرية والأجنبية.

من أهم الأسباب التّي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، هو محاولة الوقوف على الأضّرار، التّي قد يتعرض لها المستهلك في هذا النّوع من العقود الإستهلاكية الخدماتية، وكذا تبيان الحماية القانونية المكفولة له؛ خاصة في ظل الطلب الكبير، الذّي أصبح يسجله سوق الخدمات السياحية، وما يعيشه من حوادث تمس حقوق المستهلك ومصالحه المشروعة.

انطلاقًا من الأهمية التّي يتمتع بها هذا الموضوع، تعرضنا بالدّراسة لمختلف الأضرار المادية، التّي تلحق المستهلك خلال استفادته من الخدمات السّياحية، التّي توفرها له الوكالة السّياحية المتعاقد معها، مع تبيان كيفية التّعويض عنها، حسب ما تقتضيه النّصوص القانونية؛ وعليه تم طرح الإشكالية الآتية: ماهية الأضرار المادية التي تصيب المستهلك خلال تليقه للخدمات السّياحية؟ وكيف يتم التعويض عنها؟

للإجابة على هذه الإشكالية و دراستها، استعنا بالمنهجين التحليلي و المقارن، ذلك أنّ التحليل لا يحقق جدواه في دراسة هذا الموضوع، إلاّ بالمقارنة بين العديد من الآراء الفقهية المختلفة و النّصوص القانونية الجزائرية و الأجنبية؛ وذلك للوقوف على مزايا القوانيين محل الدراسة و عيوبها، والخروج بالاقتراحات اللازمة.

1- رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة والأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة سي أمحمد بوقرة- بومرداس-، 12 نوفمبر 2005، ص1.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

عليه تمّ تقسيم موضوع البحث إلى قسمين رئيسين؛ أولهما التّعويض عن الأضرار الجسدية للمستهلك، ثم تعرضنا إلى التّعويض عن الأضرار المالية للمستهلك.

2- التّعويض عن الأضرار الجسدية للمستهلك

الضّرر الجسدي هو كل اعتداء على سلامة الشّخص في جسمه بإحداث جروح أو الإتلاف عضو منه، أو الاعتداء على حياته، الذّي يعد أبلغ الأضّرار[2]، و تعرض المستهلك السائح للضرر في جسده أو حياته، عند قيامه برحلته السياحية يكون نتيجة عدم قيام الوكالة السياحية بالتزامها كما ينبغي، متمثلة أساسا في الحرص على إعادته سالما إلى بلده، هذه الأضرار الجسدية التّي تصيب المستهلك يمكن إجمالها في مرحلتين رئيسيتين خلال الرحلة السياحية.

1.2- الأضرار الجسدية الواقعة أثناء التّنقلات:

في غالب الأحيان تعلن الوكالات السّياحية عن الرّحلات السياحية، وتنظم كل مراحلها، و تدعو المستهلك للإشتراك فيها،عن طريق قبوله لشروطها؛ وبذلك لا يمكنه أن يراجع بنفسه إجراءات السلامة و الأمن[3]، خاصة خلال التنقلات حيث يمكن التفريق بين حالتين تكون عليها الوكالة السياحية؛ وهما:

أولا/حالة عدم ملكية الوكالة السّياحية لوسيلة النّقل:

إنّ أهم الإلتزامات المهنية الموضوعة على عاتق الوكالة السّياحية، هي حسن اختيار مقدمي الخدمات السياحية، الذّين تلجأ إليهم من أجل الوفاء بالتزاماتها فمسؤولية الوكالة السّياحية تقوم مباشرة، في حالة إصابة المستهلك السائح بضرر جسدي خلال التنقلات؛ كونها مسؤولة عن سوء اختيارها لمركبة النّقل أو قائدها، أو عدم مراقبتها لهم[4]، فالمشرع الجزائري في نص المادة الرابعة من القانون06/99 نصّ صراحة على إمكانية استعانة الوكالة السّياحية بأشخاص آخرين لتنفيذ التزاماتها المهنية، بينّما نجد المادة 18 من قانون 06/99، تنص على أنّه:« يجب على الوكالة في إطار ممارسة نشاطاتها، أنّ تأخذ جميع الإجراءات و الإحتياطات، التي من شّأنها توفير أمن الزبون و ممتلكاته، التّي تقبل التّكفل بها» فيمّا تنص المادة 62 من القانون التّجاري الجزائري

2- ليلى قماز الدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر و العملاء، مذكرة ماجستير قانون، تخصص قانون النقل، كلية الحقوق جامعة تلمسان، 2004/2003 ، ص60.

3- أحمد السعيد الزقرد؛ في كل من:-الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة،دراسة تأصيلية مقارنة للالتزامات و مسؤولية وكالة السياحة والسفر، مقال منشور بمجلة الحقوق الكويتية، جامعة الكويت، ع1، س22 ،1998، ص163،- عقد الرحلة دراسة في التزامات و مسؤولية وكالات السياحة و السفر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص108 و109.

4- ليلى قماز الدياز، المرجع السابق، ص61.

Journal OF LEGAL STUDIES (Class C) - مجلة الدراسات القانونية (صنف ج)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

على أنّه:« يجب على ناقل الأشخاص أن يضمن أثناء مدة النّقل سلامة المسافر، وأن يوصله إلى وجهته المقصودة في حدود الوقت المعّين بالعقد».

من خلال هذه النصوص، يتبين أنّ المشرع الجزائري قد أقّر بمسؤولية الوكالة السّياحية تجاه الأضّرار الجسدية، التّي تصيب المستهلك خلال التّنقلات، حتى ولو لم تكن المالكة الحقيقّية لوسيلة النّقل، وبذلك سعى المشرع الجزائري إلى توفير الحماية القانونية الكافية للمستهلك، عند استفادته من هذا النوع من الخدمات.

أمّا في فرنسا فقد قضت محكمة النقض بمسؤولية الوكالة السّياحية، في دعوى رفعها عدد من السائحين للمطالبة بالتّعويض؛ بسبب إصابتهم بجروح أثناء رحلة سياحية، ضد الوكالة السّياحية وشركة التّأمين، حيث جاء في قرارها:« بأنّ ثمة خطأ في اختيار قائد المركبة، الذّي قاد السيارة بسرعة تزيد على الحد المسموح به قانونا؛ لحظة الخروج من الطريق السريع، فضلا عن وجود عطل في فرامل السّيارة إضافة إلى كون المرشد السياحي المصاحب صغير السّن؛ غير متمرس و يجهل برنامج الرّحلة، وبذلك أساءت الوكالة السّياحية اختيار النّاقل، وعرضت السائحين للخطر، كونها لم تتخذ الاحتياطات الكافية، لكي تتم الرحلة في ظروف آمنة»[5]، لذا تقوم مسؤوليتها عن الضرر الذّي أصابهم، حتى و لو لم يكن الضرر ناتجا عنها بشكل مباشر.

ثانيا/ في حالة ملكية الوكالة السّياحية لوسيلة النّقل:

كما تقع المسؤولية على وكالات السّياحة و السفر، إذا كانت مالكة لوسيلة النّقل، حيث تلتزم بما يلتزم به النّاقل، خاصة فيمّا يتعلق بضمان سلامة العملاء، وهذا طبقا للمادّتين 17 و 34 من القانون رقم 13-01، المتضمّن قانون توجيه النّقل البري[6]، الذّي يسمح لها بتشغيل وسائل النّقل البّرية، وكذا المادة الخامسة من المرسوم التنفيذي 2000-81، الذي يسمح لها بالاستثمار في النّقل البّحري، عن طريق الإمتياز[7]، في إطار ما يسمى بالرّحلات السّياحية البّحرية، التّي تتعهد بها وكالات السياحة و السفر و تدعو الجمهور للإشتراك فيها، مقابل ثمن إجمالي يشمل النّقل و الخدمات السّياحية الأخرى، حيث أنّ السائح لا يتعاقد معها كالناقل وحسب، وإنّما كمنظم للرحلة؛ أي

5- أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص197.
6- راجع المادتين17و34 من القانون رقم: 13-01، المؤرخ في: 7 / 9 / 2001، المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه، ج رع44، المؤرخة في: 8/ 9/ 2001.
7- أنظر المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم: 2000-81، المؤرخ في: 09 أبريل 2000، الذّي يحدد شروط استغلال خدمات النّقل البحري و كيفياته، ج رع 21، الصادرة بتاريخ:12 افريل 2000.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

كوكالة سياحة وسفر، حيث تُسأل عن الحوادث التّي تصيب المستهلك السائح، و تطالب بالتعويض عنها[8].

ألقى المشرع الجزائري على عاتق النّاقل، التزاما مشدّدا بضمان سلامة المستهلك، و العمل على إيصاله إلى المكان المتفق عليه في العقد سالما معافى[9]، وفي حالة مخالفته تقوم مسؤوليته العقدّية؛ كما لا تسقط مسؤولية الوكالة السياحية حتى و لو لم تكن مالكة لوسائل النّقل، ولا مستأجرة لها، إذا تولد لدى المستهلك السائح اعتقاد بأنّها النّاقل الحقيقّي، نظرا للمظاهر الخارجية التّي اتّخذتها، كأن تهمل الإشارة إلى النّاقل الحقيقي، أو أن يظهر اسمها في المكان المخصص للنّاقل في التّذكرة، حينئذ تعد ناقلا تطبيقا لنظرية الأوضاع الظّاهرة[10]، دون أن يشمل هذا الحكم في الجزائر، عملية النّقل التّي تتم بالسكك الحديدية؛ حيث تمنح الدّولة امتياز استغلاله و تسييره إلى مؤسسة واحدة، أو عدة مؤسسات للنّقل بالسّكك الحديدية، و من ثمّ فلا مبرر لاعتقاد العملاء أنّ وكالة السياحة والسفر، التّي تعاقدوا معها مالكة للقطارات[11].

إنّ الوكالة السّياحية خلال قيامها بنقل السائح، ملزمة بما هو على عاتق الناقل، أي بتهيئة الراحة اللازمة؛ وذلك بتوفير مكان للجلوس في الدرجة المؤشّرة عليها بالتذكرة، و ضمان المزايا المرتبطة بها، مع ضرورة إيصاله إلى المكان الذّي يقصده، ضمن المدة المحددة[12]، وهو ما أكّدته المادة السادسة من المرسوم التنفيذي رقم:359/11، المحدد لأحكام السّلامة المتعلقة بالنّقل الموجه[13]، كما أنّ الفقه القانوني يرى بأنّ الإخلال بالالتزام الضمني بسلامة الراكب في عقد النّقل، إنّما يحصل بمجرد تحقق الفعل

8- إبراهيم خليل، التزامات وكالات السياحة و السفر و مسؤوليتها في مواجهة العملاء طبقا للقانون الجزائري، مقال منشور على موقع مكتب الإستشارات القانونية وأعمال المحاماة الإلكتروني، تاريخ نشر:18 اكتوبر 2018، تاريخ تحميل: 2019/10/11، من الموقع الإلكتروني: http://kenanaonline.com/users/ibrahimkhalil/aboutus".

9- نعيمة بن قريش، النظام القانوني لعقد نقل الأشخاص بالسكك الحديدية، مذكرة ماجستير في الحقوق، تخصص عقود و مسؤولية، كلية الحقوق، جامعة بومرداس، 2014، ص54.

10- ابراهيم خليل، نفس المرجع.

11- ذهبت الغرفة المدنية للمحكمة العليا في قرار لها بتاريخ: 2011/10/20، الملف رقم:688491، إلى أنّه:« يمكن قيام المسؤولية المفترضة للشركة ، ناقلة المسافرين بالسكك الحديدية، في حالة وقوع حادث مميت داخل المرافق التابعة لها، و التّي لها رقابة عليها، بواسطة أعوانها عند أبواب المحطة، و انتفاء المسؤولية العقدية للشركة، بسبب عدم توفر الضحية على صفة المسافر القانوني(إنعدام التذكرة)، لا يحول دون قيام مسؤوليتها المفترضة»، مجلة المحكمة العليا، دولة الجزائر، ع1، س2012، ص 139.

12- أمينة كناوي، مسؤولية النّاقل البري عن نقل الأشخاص، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البويرة، 2013/2012، ص38 و39 .

13- راجع المادة06 من المرسوم التنفيذي رقم:359/11، المؤرخ في: 2011/10/19، المحدد للأحكام السّلامة المتعلقة بنقل الأشخاص الموجه، ج ر ع 58، الصادرة بتاريخ: 2011/10/23.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

الضّار؛ دون النظر إلى ما يدّعيه النّاقل من جهد أو عناية، أو احتياط بذله لتحقيق الغاية المرجوة[14]، فيما نجد أنّ محكمة السين الفرنسية في العديد من أحكامها؛ قد أوجبت على النّاقل أن يوصل المسافر سالماً معافى[15].

ويتبين من خلال ما سبق أنّ المشرع الجزائري، قد أقّر بمسؤولية الوكالة السّياحية عن الأضرار الجسدية، التّي تصيب المستهلك السائح خلال عملية نقله،و أثناء باقي التنّقلات المشمولة في الرحلة السّياحية، سواء كانت مالكة لوسيلة النّقل أم لا، و ذلك من أجل حماية حقوق المستهلك المشروعة بصفته متعاقداً مع الوكالة السّياحية، التّي يقع على عاتقها ضمان سلامته الجسدية، وإلا تعرضت للمتابعة القضائية، وألزمت بالتّعويض عن الأضرار المادية الحاصلة.

2.2- الأضرار الجسدية الواقعة في مكان الإقامة:

إنّ ضمان سلامة المستهلك و المسؤولية المترتبة عنه، ليست محصورة في النّقل فقط، بل تشمل الضّرر الجسدي ، الذّي يصيب المستهلك أثناء إقامته بالفندق.

أولا/ المسؤولية الملقاة على عاتق الوكالة السياحية خلال مرحلة الإقامة:

خلال إقامة المستهلك بالفندق، تأخذ الوكالة السّياحية وصف الفندقي، و هي مطالبة بتوفير إقامة هادئة للمستهلك، بحيث لا يقتصر دورها في الرّحلات الشّاملة على تقديم مكان الإقامة فقط؛ وإنّما تلتزم بما تقتضيه طبيعة الإقامة، وفقا لما جرى عليه العرف بين الناس في اتخاذ الحيطة، والمحافظة على سلامة النّزيل[16]، حيث أنّ حال الفنادق و طبيعتها، تجعل إمكانية أن يكون هناك خطر، يهدد المستهلك السائح (النّزيل) في جسده واردًا[17]، فالوكالة السّياحية في التّشريع الجزائري يقع على عاتقها، إضافة للالتزامات المتّفق عليها في هذه المرحلة، المسؤولية على أي إهمال، وهو ما نصّت عليه المادة 22 من القانون رقم: 01/99، المتعلق بالفندقة بأن:« يلتزم الفندقي باحترام جميع الإلتزامات، ويكون مسؤولا أيضا فى حالة الإهمال»، كما يكون الفندقي الذّي تدخل في حكم الوكالة السياحية، خلال تقديمها لخدمات الإقامة و الفندقة مسؤولا عن وفاة الزبون أو إصابته بجروح داخل الفندق أو لواحقه، حيث تنص المادة 25 من القانون رقم: 01/99 على أن:« يكون الفندقي مسؤولا عن الضرر المترتب على

14- مروان كساب، الخطأ العقدي و آثار العقد، مكتبة الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان، ط1، 2000، ص14.

15- عبد الرحمن خليفاتي، الإلتزام بضمان السلامة في عقد نقل الأشخاص، مقال منشور بـ م ج ع ق ا س، تصدر عن كلية الحقوق، جامعة الجزائر، ع2، 2007، ص 171.

16- زينب رزاق حسين، التزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة، مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق، تصدر عن كلية القانون، جامعة كربلاء، العراق، س5، ع5، 2013، ص 233.

17- زينب رزاق حسين، المرجع السابق، ص233.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

وفاة الزبون، أو الجروح الناجمة عن حادث وقع له داخل المؤسسة الفندقية، التي يقيم فيها ، أو المرافق التابعة لها، أو في أي مكان يقع تحت مسؤوليته».

وفي هذا السياق نجد أن محكمة النّقض المصرية قد قضت بأنّ:«الالتزام التعاقدي قد يتسع ليشمل ما لم يتّفق عليه صراحة، مما تقتضيه طبيعة العقد، فإذا نزل المسافر في الفندق، فإنّ العقد لا يقتصر على إلزام صاحب الفندق بتقديم الإيواء فحسب، وإنّما يلزم أيضا بما تقتضيه طبيعة الالتزام بالإيواء، ومن هذا القبيل، ما جرى عليه العرف بين الناس، في اتخاذ الحيطة و اصطناع الحذر، بما يردّ على النّزيل ما يتهدّد سلامته من مخاطر، ويحفظ عليه أمنه وراحته، فيعصمه من الضّرر على ما يعصمه إيوائه في منزله»[18]، فبمجرد تعرض المستهلك لضرر جسدي بالفندق، تقوم مسؤولية الوكالة السّياحية ويحق له رفع دعوى قضائية للمطالبة بالتّعويض عن الأضرار التّي تصيبه.

ثانيا/ الدعوى القضائية الناشئة عن الإخلال بالواجبات القانونية خلال هذه المرحلة:

إنّ مسؤولية وكالة السياحية عن الأضرار الجسدية، التّي تصيب المستهلك في الفندق؛ عندما تكون الوكالة مالكة له، لا تطرح أي اختلافات في الفقه إلاّ أنّ اختيار الوكالة للفندقي لتنفيذ هذا الالتزام بدلا منها، وثبوت سوء اختيارها جعل جانباً من الفقه يرى أنّ السائح المتضرر، يرفع دعواه مباشرة على الوكالة السّياحية، بينّما ذهب الجانب الآخر إلى القول؛ بأنّ السائح المتضرر له الخيار في رفع دعواه للمطالبة بالتعويض على وكالة السياحة و الأسفار، أو على صاحب الفندق، أو عليهما معا[19]؛ بحيث يكون مخيرا بين إقامة دعوى على أساس المسؤولية العقدية للوكالة، أو على أساس المسؤولية التقصيرية للفندقي، مبررين موقفهم هذا على أساس تجزئة العقد السياحي[20]؛ وتحديد الجزء الذي وقع فيه الحادث فإذا كان وقوعه في الفندق يحكمها عقد الفندقة، و اعتبر الفندقي مسؤولا مسؤولية عقدية في مواجهة السائح المتضرر[21]، وفقا لنص المادة 25 من القانون رقم: 01/99، المتعلق بالفندقة.

غير أنّ خيار إقامة دعوى ضد الفندقي يعد عسيراً، وليس في صالح المستهلك المتضرر؛ خاصة في الرّحلات السّاملة، أو تلك الرّحلات التي تتم إلى بلدان أجنبية، مما يطرح إشكالية تنازع القوانين، حيث يكون رجوعه المباشر على وكالة السّياحية أفضل، بوصفها الجهة التّي تعاقد معها، وهو على معرفة جيّدة بها ومن جهة أخرى نجد أنّ الفندقي، الذّي تسبب بالضرر الجسدي للمستهلك، تمّ إختياره من طرف وكالة السياحة؛

18- حكم محكمة النّقض المصرية، بتاريخ:1980/01/22، نقلا عن: أحمد مواقي بناني، المرجع السابق، ص 421.

19- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 116،- أحمد سعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 198و199.

20- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 116،- أحمد سعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 198و199.

21- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 116.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

فهي مسؤولة عن سوء اختيارها لمقدمي الخدمات[22]، وهو ما نصّت عليه المادة 21 من القانون رقم: 06/99، المتعلق بوكالة السياحة و الأسفار: « تكون الوكالة مسؤولة عن كل ضرر يتعرض له الزّبون، مترتب عن عدم التنفيذ الكّلي أو الجزئي لالتزاماتها، و كذا كل ضّرر آخر ناتج، عن أيّ مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة عند إنجاز الخدمات المّتفق عليها»، غير أنّه من خلال بحثنا هذا، لم نصادف أيّ اجتهاد قضائي من القضاء الجزائري يبين هذه الحالة.

بينما أقّر القضاء الفرنسي في القرار الصادر عن محكمة النّقض الفرنسية بمسؤولية الوكالة المنّظمة للرحلة، عن إخلالها بالالتزام بضمان سلامة السّائح في الحادث، الذّي يتعرض له داخل أحد الفنادق غير المملوكة لها[23].

وبتوفر أركان المسؤولية المدنية، تكون الوكالة السياحية ملزمة بتعويض الأضّرار الجسدية، التّي تصيب المستهلك السائح تطبيقا للقانون[24]، ووفقا لما يحكم به القاضي، بما أنّ التّعويض هو مسألة موضوع، يخضع في تقديره لقاضي الحكم، كما أنّه يتأثر بدرجة المخالفة، وحجم التّقصير، فيشترط فيه بأنّ يكون مكافئاً للضرر الواقع[25]، غير أنّه يمكن أنّ تكون قيمته محددة مسبقا، في العقد المبرم بين الوّكالة السّياحية و المستهلك، أو عن طريق إتفاق لاحقا بينهما[26]، كما ينتقل التّعويض عن الضرر الجسدي من المستهلك السائح إلى خلفه، و يستطيع الورثة المطالبة بالتعويض، بقدر ما لحق كل واحد منهم من الضرر[27]، طالما أنّ مورثهم لم يتنازل عنه في حياته، كما لهم الحق في المطالبة بالتّعويض عن الضرر المرتد، الذّي أصابهم جراء وفاة أو إصابة معيلهم.

لقد عمل المشرع الجزائري على كفالة التّعويض المناسب على الأضرار الجسدية، التّي تصيب المستهلك خلال تلقيه الخدمات السّياحية؛ سواء كانت الوكالة السّياحية، هي من تقدم له هذه الخدمات بصفة مباشرة، أو عن طريق استعانتها بأشخاص آخرين للوفاء بالتزاماتها، وحمل الوكالة السّياحية مسؤولية التّعويض عن الأضرار الجسدية في كلتا الحالتين؛ وهو ما يُستشف من أغلب النصوص القانونية الواردة في قانون رقم: 06/99، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار، التّي تعد جهة محترفةً للنشاط السياحي، ملزمةً نظرا لطبيعتها المهنية بالعمل على توفير السّلامة والراحة و الرفاهية للمستهلك السائح، خلال تقديمها لخدماتها له.

22- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 116و117.
23- أحمد سعيد الزقرد، الروابط الناشئة عن عقد الرحلة، المرجع السابق، ص 200.
24- أنظر نص المادة 182 من القانون المدني الجزائري.
25- زينب رزاق حسين، المرجع السابق، ص 236.
26- تنص المادة 183 ق م ج على أنّه:« يجوز للمتعاقدين أن يحددا مقدما قيمة التّعويض بالنص عليه في العقد، أو في إتفاق لاحق».
27- عبد الكريم جواهرة، الإلتزام بضمان السّلامة في عقد البيع، رسالة ماجستير في القانون، فرع عقود ومسؤولية، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 2003، ص55.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

3- التّعويض عن الأضرار المالية للمستهلك:

قد تلحق بالمستهلك السائح أثناء الرحلة السياحية أضرارا مالية[28]، تمس في الأساس الأمتعة التي يصطحبها معه، سواءا بالفقد أو التلف أو السرقة[29]، إلاّ أنّ وضعية هذه الأمتعة، تختلف حسب الحالة التّي تكون عليها، فيجب التّفريق بين ما إذا كان السائح عهد بها إلى وكالة السياحة والأسفار، أم بقي محتفظا بها أثناء الرّحلة السّياحية.

1.3- الأمتعة المعهود بها إلى وكالة السياحة و الأسفار:

في الرّحلات السّياحية، عادة ما يعهد السياح بأمتعتهم إلى الوكالة السّياحية المتعاقد معها لتتولى نقلها، ثم يجدونها في غرفهم بالفندق[30]، مقابل عمولة تدخل في المبلغ الإجمالي للرّحلة السّياحية[31] فيصبح المستهلك السائح مودعا و وكالة السياحة والأسفار مودعا لديها، كما هو الحال في عقد الوديعة[32].

أولا/ الالتزام بحفظ الأمتعة وفق القواعد العامة:

تلتزم الوكالة السياحية من خلال عملية إيداع الأمتعة، بحفظ الشيء الذّي تسلمته، وردّه عينا إلى المستهلك، باذلة في ذلك عناية الشّخص العادي بالرّجوع لأحكام عقد الوديعة[33]؛ فلكي تقوم مسؤوليتها عن فقد الأمتعة المعهود بها إليها، يجب أنّ يثبت المستهلك السائح خطأ الوكالة السياحية المتعاقد معها، بكونها لم تبذل عناية الشخص المعتاد[34]، أو يثبت خطأ من عهد إليهم بمهمة حفظ هذه الأمتعة، ممّا يترتب عليه إمكانية تخلص وكالة السياحة والأسفار من المسؤولية الملقاة على عاتقها بكل سهولة،

28- وسيلة بن جدو، مسؤولية وكالات السياحة و الأسفار، مذكرة ماجستير في الحقوق، فرع العقود و المسؤولية، كلية الحقوق جامعة الجزائر1، 2013/2012، ص87.

29- رابح بلعزو،المرجع السابق،ص 118.

30- راجع نص المادة 27 من القانون رقم:01/99، المؤرخ في:1999/1/6، الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة، ج رع 2، المؤرخة في: 10 يناير1999.

31- أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، ص 205 و 206 ،- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص 118 .

32- عرفت الوديعة في نص المادة 590 من القانون المدني الجزائري، بمايلي:« الوديعة عقد يسلم بمقتضاه المودع شيئا منقولا إلى المودع لديه،على أن يحافظ عليه لمدة،وعلى أن يرده عينا».

33- انظر نص المواد (591 الى 595) القانون المدني الجزائري.

34- ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة، دراسة مقارنة، دار الكتب القانونية و دار شتات للنشر و البرمجيات، د ط، مصر، 2014 ، ص 176،- أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق،ص 163و164.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

إذا ثبت أنّها بذلت العناية المطلوبة؛ في حفظ الأموال المودعة لديها ،أو ثبت أن الهلاك قد وقع لسبب أجنبي، لا يد لها فيه[35].

ثانيا/ الالتزام بحفظ الأمتعة الواقع على الوكالة السياحية تطبيقا للنصوص الخاصة:

نظراً لكون عقد السياحة و الأسفار من عقود الإستهلاك، والوّكالات السّياحية تمارس من خلاله نشاطا تجاريا يكسبها صفة المهنية و الاحتراف فإنها تكون على علم و دراية واسعة بمجال ممارستها لنشاطاتها؛ الأمر الذّي يوجب عليها رفع مستواها الفني في تنفيذ التزاماتها[36]، وبالمقابل يتوفر في المستهلك الجّهل المشروع بمثل هذه النشاطات، ممّا يجعل تطبيق النّصوص الواردة في القواعد العامة بخصوص عقد الوّديعة مجحفا في حقه، وهو ما دفع الكثير من الفقهاء للمطالبة بضرورة التّشديد على مسؤولية الوكالة السّياحية، وإعادة تكيف التزامها بحفظ أمتعة المستهلك ببذل العناية المطلوبة، كما هو في عقد الوديعة العادية، إلى التزام بتحقيق نتيجة، مادام سلوك الوّكالة السّياحية يقاس بمعيار المهني الحريص، وليس بمعيار الشّخص العادي[37]؛ فما يعدّ يسيرا إذا صدر من غيرها، يصبح جسيما إذا ارتكبته هي، لاحترافها النشاطات السياحية[38].

وبذلك تقوم مسؤوليتها دون حاجة إلى إثبات تقصيرها، أو تقصير من عهدت إليهم بدورها في حفظ أمتعة المستهلك السائح، و هذا ما يتوافق مع نص المادة 19 من القانون رقم: 03/09، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغّش، التّي تقّر بضرورة حماية و حفظ المصالح المادية للمستهلك، التّي يدخل في مضمونها حفظ أمتعة المستهلك السّائح، وعدم التّصرف فيها دون إذنه.

ومن المعروف أنّ الوكالات السّياحية تقوم بتقديم عدة خدمات سياحية من بينها النّقل و الإقامة؛ ففي مجال النّقل نجد أنّ القوانين المنظمة له تعد مسؤولية النّاقل عن

35- ليلى قماز الدياز، المرجع السابق، ص 67،- وسيلة بن جدو، المرجع السابق، ص 88، كما سبق لمحكمة النّقض المصرية أنّ قضت:« بأنّ يلتزم المودع لديه أساسا بالمحافظة على الشئ المودع لديه، وأنّ يبذل في سبيل ذلك، إذا كان مأجورا عناية الشخص العادي، ويعتبر عدم تنفيذه لهذا الإلتزام خطأ في حد ذاته ، يرتب مسؤوليته التّي لا يردها عنه، إلاّ أن يثبت السبب الأجنبي الذّي تنتفي به علاقة السببية» نقلاعن:- أيمن فوزي المستكاوى، عقد الفندقة(الإلتزامات و الحقوق الناشئة عنه)، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية و القانون الوضعي، دار الفكر الجامعي، ط1، 2008 مصر، ص 258.

36- ليلى حبشاوي، الإستثمار في السياحة كنشاط (دراسة لوكلات السياحة والأسفار)، مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1 ، 2011، ص109.

37- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص119.

38- ليلى حبشاوي، المرجع السابق، ص 109.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

حفظ أمتعة و حقائب المسافر، مسؤولية بتحقيق غاية، ولا تنفى إلاّ بإثبات القوة القاهرة، أو العيب الذّاتي في الشيء[39].

و هو الشيء نفسه الذّي نجده في مجال الفندقة؛ بحيث يكون التزام الفندقي بسلامة أمتعة النزيل التزاما بتحقيق النتيجة[40]؛ فمن غير المعقول أن يقل التزام الوكالة السّياحية بسلامة و حفظ أمتعة المستهلك ،عن إلتزام النّاقل و الفندقي.

ممّا لاشك فيه أنّ التشدد في تحميل الوكالة السّياحية مسؤوليتها المهنية عن الأضرار المادية، التّي تصيب المستهلك في هذه المرحلة، يجعله في مؤمن ويوفر له بعضاً من الحماية، التّي تمكنه من استرجاع أمتعته المعهود بها إلى الوكالة السياحية كاملة، أو بالحصول على التّعويض المناسب عنها؛ إذا تعرضت لأي ضرر، سواء كان هو المطالب بالتعويض أو ذوي حقوقه.

2.3- الأمتعة غير المعهود بها إلى الوكالة السياحية:

قد لا يقوم المستهلك السّائح بعهد أمتعته إلى وكالة السياحة و الأسفار، ممّا يقلل من المسؤولية الموضوعة على عاتقها، إلاّ أنّه لا ينفيها؛ بحيث يمكن أنّ تقوم في بعض الحالات، وذلك بالنّظر إلى الزمان والمكان، الذّين حدث فيهما التّلف أو الفقد[41]، وهو الأمر الذّي لا يخرج عن أحد الفرضين:

أولا/ فقد الأمتعة أو تلفها أثناء النّقل:

إنّ الأمتعة التّي يحتفظ بها السائح أثناء التّنقل، و يبقيها معه مدة الرّحلة السّياحية، هي عبارة عن ممتلكات صغيرة الحجم، يسمح له بأخذها معه في المركبة المعدة للنّقل دون مقابل، و تبقى في حراسته كالنقود، والحقائب اليدوية، ومتطلباته الشّخصية الأخرى[42]، شرط أن لا تتجاوز القدر الذّي يسمح به عادة للمسافر بالإحتفاظ به[43]، والتّي يعلن عنها النّاقل في تذكرة النّقل قبل تنفيذ العقد، و يحتفظ بها المستهلك بمعرفته و تحت حراسته؛ و بذلك يتحمل تبعة هلاكها أو تلفها، ولا مجال للحديث عن مسؤولية الوكالة السّياحية، تجاه الأضرار التّي يمكن أن تلحق بها[44]، بل يظّل السّائح هو المسؤول

- ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص177.39

40-راجع المادتين 23 و 24 من القانون رقم:01/99، المتعلق بالفندقة.

41- أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، المرجع السابق، ص166.

42- أمينة كناوي، المرجع السابق، ص40.

43- أحمد السعيد الزقرد، الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة، ص207و 208،- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص120.

44- ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص174.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

عن حفظها، و هو ما يتفق مع ما نصّ عليه المشرع الجزائري في المادة 67 من القانون التجاري:« ليس على الناقل أن يحرس الطرود المحمولة باليد، والتّي يحافظ عليها المسافر».

أمّا عندما يصطحب المستهلك معه أمتعة، لتجاوز القدر أو الوزن المسموح به، فيكون ملزما بتسليمها إلى النّاقل(الوكالة)، لأجل توصيلها له مقابل أجر ويكون النّاقل مسؤولا عن فقدها أو تلفها[45] حيث تنص المادة 47 من القانون التجاري الجزائري على أنّه:« يعد النّاقل مسؤولا من وقت تسلمه الأشياء المراد نقلها، عن ضياعها الكّلي، أو الجّزئي أو تلفها، أو التأخير في تسليمها»، و رغم ذلك يمكن للمستهلك الذّي فقد أمتعته- التّي تفوق الوزن المسموح به-، التّي لم يعهد بها للوكالة السياحية من أجل نقلها مقابل أجرة؛ أنّ يحصل على التعويض المناسب للضرر الحاصل، إذا أثبت عدم معرفته بالإجراءات المتّبعة في هذه الظروف، وأنّ الوكالة السياحية لم تقم بالتزاماتها الكاملة،وذلك بإعلامه وتبصيره قبل، أو أثناء تنفيذ العقد بهذه الإجراءات، و يقيم دعواه القضائية على هذا الأساس.

وعليه يمكن القول، بأنّ مسؤولية وكالة السياحة عن حفظ و سلامة أمتعة المستهلك، تكون قائمة في أغلب الحالات، و إلتزامها يكون التزاما بتحقيق النتيجة وخطأها المفترض يكون حماية للمستهلك، الذّي يصعب عليه إثبات خطأها، وهو ما يتلائم مع مقتضيات العدالة[46]، وطبيعة المهام التّي تقوم بها الوكالة السّياحية، من خلال احترافها للنشاطات السّياحية، فلا يمكنها التحلل من المسؤولية، إلا بإثبات السّبب الأجنبي.

ثانيا/ فقد الأمتعة أو تلفها أثناء الإقامة بالفندق:

يرجع تحديد مسؤولية وكالة السياحة عن الأضرار، التّي تصيب المستهلك بسبب تلف الأمتعة، أو فقدها خلال فترة الإقامة؛ أولا إلى تحديد تبعية مكان الإقامة، فيما لو كان مملوكا للوكالة السياحية، أو للغير[47]، و ثانيا إلى الجهة التي أودعت الأمتعة، فإذا أودع المستهلك بنفسه أمتعته بالفندق، الذّي نزل فيه، دون المرور على وكالة السياحة، أعتبر ذلك بمثابة وديعة فندقية، والتّي نظمها المشرع الجزائري بقواعد خاصة في المواد 599 إلى 601 ق م ج، حيث تنص المادة 599 على أن:« يكون أصحاب الفنادق و النّزل،

45-أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة،المرجع السابق، ص166و167،- رابح بلعزوز، المرجع السابق، ص120.

46- ضحى محمد سعيد النعمان، المرجع السابق، ص178.

47- علي حميد كاظم، المسؤولية العقدية لشركات السياحة والسفر في عقد الرحلة، مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق، كلية الحقوق جامعة كربلاء، العراق، س2، ع1 2010، ص 169.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

ومن يماثلهم من الأشخاص مسؤولين عن الأشياء التي يودعها عندهم المسافرون و النزلاء، الذين ينزلون عندهم مع وجوب المحافظة عليها، إلا إذا أثبتوا أن أسباب الضياع كانت طارئة، أو حصلت في ظروف قاهرة أو بسبب خطأ المودع، أو لعيب في الشيء المودع، وكذلك يكونون مسؤولين سواءا عن السرقة أو الضرر، الذي لحق أمتعة المسافرين و النزلاء، أو السرقة التي تقع بسبب تابعيهم المترددين على الفندق...» .

لكن بالتّمعن في الفقرة الثانية من نص هذه المادة، نجدها تحمل الفندقي من خلال حفظه لأمتعة زبائنه مسؤولية كبيرة، مقارنة بما هو معمول به في الوديعة العادية؛ بحيث وسع المشرع في معنى الوديعة، معتبرا أنّ كل شيء يصطحبه النزيل معه إلى الفندق مودعا لدى الفندقي، حتى ولو لم يتم تسليمه إليه، بطريق مباشرة كما حمله مسؤولية المحافظة على الأمتعة المودعة لديه، حتى ولو كان الفعل الضّار صادرا من المترددين على الفندق، فلا يكفيه بذل عناية الشخص العادي، بل يكون التزامه التزاما بتحقيق النتيجة، لكي يتخلص من عبء المسؤولية[48].

بينما يجب على المستهلك بصفته نزيلا في الفندق، أنّ يخطر صاحب الفندق بوقوع السرقة، أو التلف، أو الضياع بمجرد علمه بذلك، و في مدة لا تفوق ستة أشهر، من اليوم الذي يغادر فيه الفندق[49] وإلاّ سقط حقه في التعويض[50]؛ و يعدّ الحدّ الأقصى لمسؤولية الفندقي، فيما يتعلق بالنقود والأوراق المالية، كالأسهم والسندات، والأشياء الثمينة الأخرى، بمبلغ لا يتجاوز 500 دج، ما لم يكن قد أخذ على عاتقه حفظ هذه الأشياء، وهو عالم بقيمتها، أو كان قد رفض استلامها دون سبب معقول، أو كان هو من تسبب في وقوع الضرر، نتيجة خطأ جسيم صادر عنه، أو عن أحد تابعيه، حسب نص الفقرة الثالثة من المادة 599 من القانون المدني الجزائري.

أما في الرّحلات السّياحية الشّاملة، التّي تنظمها وكالة السياحة و الأسفار، فإنّها تكون مسؤولة عن الأضرار، التّي تصيب المستهلك في أمتعته؛ سواءا كان الفندق ملكًا لها أو لا، و بذلك تأخذ حكم الفندقي، كونها تعهدت بالقيام بكل الخدمات لصالح المستهلك، الذّي تعاقد معها على هذا الأساس، إلاّ أنّ هذا لا ينفى إمكانية رجوع المستهلك على صاحب الفندق، الذّي تعرضت فيه أمتعته للضرر، سواءا بالسرقة، أو التلف أو الهلاك، وإن كان رجوعه على الوكالة السّياحية لطلب التعويض أفضل، بإستناده إلى نص المادة 21 من القانون رقم:06/99، التّي تحمل وكالة السياحة والسفر مسؤولية تعويض كل ضرر يلحق بالزبون، ناتج عنها أو عن أي مقدم خدمة تلجأ إليه الوكالة، عند

48- علي حميد كاظم، المرجع السابق، ص169.
49- راجع المادة 2/601، من القانون المدني الجزائري.
50- راجع المادة 1/601، من القانون المدني الجزائري.

مجلة الدراسات القانونية (صنف ج) - Journal OF LEGAL STUDIES (Class C)
مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة – جامعة يحيى فارس بالمدية (الجزائر)
ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

إنجاز الخدمات المتفق عليها، وكون وكالة السياحية تعدّ شخصاً محترفاً يخضع للقانون التجاري، وما يحققه ذلك من ضمانات للمستهلك، وكونها تعدّ أيضاً شخصاً ميسرًا، له ضمانات مالية كافية لمزاولة نشاطه التجاري[51]، ومن جهة أخرى مكتتبة للتّأمين على مسؤوليتها المدنية و المهنية[52].

4-الخاتمة:

يتبين لنا من خلال هذه الدراسة أنّ المستهلك السّائح، حظي بنوع من الحماية القانونية، من الأضرار المادية في العقود السياحية، ممّا قد يساهم بصفة كبيرة في تخفيف الأخطار، التّي يتعرض لها خلال الرّحلات السّياحية من أضرار تصيبه في جسده أو ماله، حيث أقّر له المشرع الجزائري على غرار باقي التشريعات الدولية، الحق في التعويض عنها وجبرها، خاصة من خلال القانون رقم: 06/99 المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار، و القانون رقم:03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغّش، من خلال تشديد مسؤولية الوكالة السياحية عن الأضرار المادية، التّي تصيب المستهلك في جسده و ماله، وكذا اعتبار الوكالة السياحية عوناً اقتصادياً، يفرض عليها إكتتاب التّأمين على المسؤولية المهنية والمدنية.

إلاّ أنّ هذه الحماية تبقى ذات مردودية نسبية؛ نظرا لطبيعة كل من عقد السياحة و الأسفار باعتباره عقداً مركباً، ولطبيعة الخدمات المقدمة، التّي يشترك في تقديمها العديد من المهنيين هذا من جهة، ومن جهة أخرى للجهل المشروع للمستهلك بالعقود السياحية، المندرجة ضمن العقود النّموذجية المعد سلفا؛ بحيث تكون إرادته مغيبة فيها في أغلب الأحيان، وكذا لتعدد القوانين و المراسيم، التّي تحكم هذه المعاملات، ممّا يصعب على المستهلك الإطلاع عليها، و الدّراية بها و الاستفادة من الآليات التّي جاءت بها، لذا من أجل تحقيق حماية قانونية أمثل للمستهلك في العقود السياحية، ينبغي مايلي:

* ضبط مدونة قانونية تضم مختلف القوانين والمراسيم، التّي تنظم مجال السياحة والأسفار، مع ضمان النشر الواسع لها؛ حتى تكون في متناول شرائح واسعة من المستهلكين و باقي أفراد المجتمع.

* تحديد الالتزامات الملقاة على الوكالات السياحية بدقة، وتبينها من خلال النصوص المنظمة لنشاطاتها، وتوضيح حقوق المستهلك خلال الرّحلات السّياحية.

51- راجع المادة 19، من القانون رقم:06/99، المتضمن القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة و الأسفار.
52- راجع نص المادة 7، من القانون 06/99.

ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

* إشراك جمعيات حماية المستهلك في إعداد العقود النّموذجية السّياحية، على أن يكون التّمثيل من أشخاص ذوي دراية واسعة في المجال السّياحي، و أن يتمّ تحديث بنودها وفقا للإشكالات و المخاطر المستجدة، التّي يتعرض لها المستهلك خلال استفادته من الخدمات السّياحية.

* الرفع من قيمة ونسبة التّعويض عن الأضرار المادية، التّي يتعرض لها المستهلك في العقود السّياحية، و المضاعفة من قيمة الغرامات المالية الإدارية على الوكالات السياحية، المخالفة للنظم المعمول بها في هذا الشأن.

* القيام بالرّقابة الدورية على نشاطات الوكالات السياحية، وعدم الاكتفاء بالرقابة الإدارية، التّي تضم الجهة الوصية فقط؛ بل يجب إنشاء لجان رقابية تضم قطاعات مختلفة، بالإضافة إلى إشراك جمعيات حماية المستهلك في هذا الإجراء.

إضافة إلى المتابعات القضائية للوكالة السياحية المقصرة في واجباتها المهنية تجاه المستهلكين، يجب على الجهات الوصية إعداد قوائم تقييمية لنشاط الوكالات السياحية المعتمدة في الجزائر، لإقصاء الوكالات التي تفتقد للكفاءة و الاحترافية في هذا المجال، يدخل في معاييرها كيفية أداء المهام وكذا الخدمات المقدمة للمستهلك، و عدم حصر هذه القوائم التقييمية، في مجال الحج و العمرة وهذا سعيا لتوفير حماية أمثل لحقوق و مصالح المستهلكين بكل طوائفهم.

5- المراجع:

أولا/ الكتب:

1- أيمن فوزي المستكاوي، عقد الفندقة(الإلتزامات و الحقوق الناشئة عنه)، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية و القانون الوضعي، دار الفكر الجامعي، ط1، مصر، .2008

2- أحمد السعيد الزقرد، عقد الرحلة، دراسة في التزامات و مسؤولية وكالات السياحة و السفر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د ط، مصر، سنة .2008

3- أحمد السعيد الزقرد، عقد النزول في الفندق، دراسة في التزامات الفندقي و مسؤوليته المدنية في مواجهة السائح أو العميل، المكتبة العصرية، ط1، مصر، .2008

4- أشرف جابر سيد، عقد السياحة(دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية، د ط، مصر، .2001

5- مروان كساب، الخطأ العقدي و آثار العقد، مكتبة الحلبي الحقوقية، ط1، لبنان، 2000.

6- سامان سليمان الياس الخالتي، عقد الرحلة السياحية، دراسة تحليلية(مقارنة في القانون المدني)، دار الكتب القانونية و دار شتات للنشر، د ط، مصر .2011

ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

7- ضحى محمد سعيد النعمان، المسؤولية المدنية لمتعهدي السفر والسياحة(دراسة مقارنة)،دار الكتب القانونية ودار شتات للنشر والبرمجيات، د ط، مصر،2014.

ثانيا/ المقالات:

1-أحمد السعيد الزقرد،الروابط القانونية الناشئة عن عقد الرحلة،دراسة مقارنة للإلتزامات و مسؤولية وكالة السياحة والسفر في مواجهة السائح أو العميل، مقال منشور بمجلة الحقوق الكويتية، جامعة الكويت، الكويت، ع1،س 22 .1998

2- زينب رزاق حسين،إلتزام صاحب الفندق بالإقامة الهادئة،مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق، كلية القانون جامعة كربلاء،العراق ، ع02، س 05، .2013

3- عبد الرحمن خليفاتي، الإلتزام بضمان السّلامة في عقد نقل الأشخاص، مقال منشور بمجلة الجزائرية للعلوم القانونية و الاقتصادية و السياسية، كلية الحقوق جامعة الجزائر، ع2، 2007

5- علي حميد كاظم، المسؤولية العقدية لشركات السياحة والسفر في عقد الرحلة، مقال منشور في مجلة رسالة الحقوق، كلية الحقوق،جامعة كربلاء، العراق، س 2، ع1، 2010.

ثالثا- المواقع الالكترونية:

1- إبراهيم خليل، التزامات وكالات السياحة و السفر و مسؤوليتها في مواجهة العملاء، طبقا للقانون الجزائري مقال منشور مكتب الاستشارات القانونية وأعمال المحاماة الإلكتروني، نشر بتاريخ:18 اوكتوبر2011، حمل بتاريخ:2019/10/11، الموقع الإلكتروني: http://kenanaonline.com/users/ibrahimkhali

رابعا- المذكرات و الأطروحات:

1- وسيلة بن جدو، مسؤولية وكالات السياحة و الأسفار، مذكرة ماجستير في الحقوق(العقود و المسؤولية) كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2012/.2013

2-ليلي حبشاوي، الإستثمار في السياحة كنشاط مقنن دراسة لوكالات السياحة والأسفار،مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2011/2010.

3- ليلي قماز الدياز، الروابط القانونية بين وكالات السياحة والسفر و العملاء مذكرة ماجستير القانون، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، 2004/.2003

4- نعيمة بن قريش، النظام القانوني لعقد نقل الأشخاص بالسكك الحديدية(دراسة مقارنة)، مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق جامعة بومرداس، .2014

5-عبد الكريم جواهرة، الإلتزام بضمان السّلامة في عقد البيع، رسالة ماجستير في القانون فرع عقود ومسؤولية كلية الحقوق جامعة الجزائر، .2003

ISSN 2437-0304
EISSN: 2602-5108
رقم الإيداع القانوني: 3039 -2015
المجلد: 08 العدد: 01 السنة: جانفي 2022 م-جمادى الآخرة 1443 هـ ص: 40 - 56

6- رابح بلعزوز، النظام القانوني لعقد السياحة و الأسفار في التشريع الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق جامعة بومرداس، .2005

7-أمينة كناوي، مسؤولية الناقل البري عن نقل الأشخاص، مذكرة ماستر في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البويرة، 2013/2012.

خامسا/ النصوص القانونية:

1- الأوامـر:

ـ الأمر رقم: 75-58 المؤرخ في26 /09/ 1975، المتضمن القانون المدني،ج ر78 ، المؤرخة في:09/30/ 1975، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم: 05-10 المؤرخ في: 20 يونيو 2005،ج ر 44 ، المؤرخة في: 20 يونيو2005.

ـ الأمر رقم: 75-59 المؤرخ في: 26 /09/ 1975، المتضمن القانون المدني، ج ر 101، المؤرخة في: 1975/12/19، المعدل والمتمم.

2- القوانين:

ـ القانون رقم: 01/99، المؤرخ في: 1999/01/6، الذي يحدد القواعد المتعلقة بالفندقة ج رع 02، المؤرخة في : 1999/01/10.

ـ القانون رقم: 06/99، المؤرخ في:4 افريل 1999، الذي يحدد القواعد التي تحكم نشاط وكالة السياحة والأسفار،ج ر ع24، المؤرخة في:7 افريل 1999.

ـ القانون رقم: 01-13،المؤرخ في:7 / 9 / 2001، المتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه ج ر ع 44، المؤرخة في: 8/ 9/ 2001.

ـ القانون رقم: 09-03 المؤرخ في:2009/02/25، المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش،ج رع 15، المؤرخة في:8 مارس 2009.

3 - المراسيم:

ـ المرسوم التنفيذي رقم: 2000-81، المؤرخ في 09 /02/ 2000، الذي يحدد شروط استغلال خدمات النقل البحري و كيفياته، ج رع 21، المؤرخة في: 2000/4/12.

ـ المرسوم التنفيذي رقم: 359/11، المؤرخ في: 2011/10/19، المحدد للأحكام السلامة المتعلقة بنقل الأشخاص الموجه، ج رع 58 ، المؤرخ في: 2011/10/23.